

### 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	0970400388		
法人名	有限会社グループホーム・ナーシングハビネス		
事業所名	グループホーム・ナーシングハビネス		
所在地	栃木県佐野市小中町2011-4		
自己評価作成日	令和2年12月8日	評価結果市町村受理日	令和3年3月26日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.wam.go.jp/wamapp/hyoka/003hyoka/hyokanri.nsf/aHyokaTop20">www.wam.go.jp/wamapp/hyoka/003hyoka/hyokanri.nsf/aHyokaTop20</a>
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 栃木県社会福祉士会
所在地	宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ3階 (とちぎソーシャルケアサービス共同事務所内)
訪問調査日	令和2年12月25日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師が多く、医療ニーズのある高齢者にも対応できる</li> <li>・看取り対応を行っている</li> <li>・訪問医療機関と連携しており、利用者の心身状態の変化に柔軟に対応できる</li> </ul>
---

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事業所は、閑静な住宅街の一角に位置し、開設から18年が経ち、地域に受け入れられた事業所となっている。近所の神社への散歩の途中に、地域住民と挨拶や会話を交わし、顔の見える間柄となっている。</li> <li>・職員の大半が看護師であることが、最大の特徴となっている。医療面での支援が充実しているため、医療依存度の高い方の受け入れに積極的である。日々の医療的ケアや看取りまでの一連の体制が整っており、利用者・家族の安心につながっている。</li> </ul>
--

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66 職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62 利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

## 自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	職員トイレに理念を掲示し、意識付けをしている	玄関やリビング、トイレに理念を掲示し、常に職員が意識して、日々のケアに反映させるように努めている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	野外散策は行っているが、地域のイベントに参加すること等はできておらず、地域住民との交流は少ない	事業所は自治会に加入し、回覧板で地域との情報を得ている。また、自治会で行う清掃では、神社や公園、公民館の草むしりに職員が中心で参加している。利用者の散歩の途中で地域の方と挨拶や会話をする関係性が出来ている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地域住民との交流が少なく活かせていない		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2月に1度開催し地域住民からサービス向上の意見をいただくよう努めている	運営推進会議は利用者や家族、地域住民、知見を有する者、地域包括支援センター職員、市職員で構成されている。現在はコロナ禍により開催を自粛している。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	不明なこと等積極的に質問している	市の担当者には、介護保険の更新手続きや空床情報を提供している。コロナ感染拡大防止対策の情報は、随時メールや電話で情報提供がある。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	2月に一度、利用者の身体拘束の必要性を吟味している 身体拘束についての勉強会も行っている	2～3ヶ月に1回、身体拘束に関する委員会・勉強会を事業所内で行っている。全職員の共有認識を図るために、参加できない職員には資料を渡して周知に努めている。	全職員が身体拘束の内容とその弊害を認識し、引き続き身体拘束をしないケアの実践に取り組めるよう勉強会の継続を期待します。
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待行為防止に努めている 勉強会も行っている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	これらのことを主とした勉強会は今まで行ってこなかったため、今後全職員がこれらのことの知識を持てるようにしたい		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	丁寧な説明を心掛けている		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	利用者からは日々の生活の中で意見等を聞いている 家族からは主に利用料の支払い時に聞くようになっている	利用者からは日常生活場面で意見を聞き取るようにしている。家族からは毎月の利用料金支払いで来所する際に、本人の状況を伝えながら事業所への意見や要望を聞き取るようにしている。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	代表者との個人面談を定期的に行っている	代表者と定期的な個人面談で意見や提案を伝えられる。職員の提案から、勤務体制を変更したり、夜勤専用の職員を募集するなどの改善が図られている。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	働きやすい環境づくりに努めている		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	可能な限りOFFJTへの参加を促している		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	他施設との交流は乏しいのが現状である		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居への不安を取り除けるよう努めている		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居への不安を取り除けるよう努めている		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	利用者の心身状況を踏まえて、入居の説明・同意を行っている		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者との会話や、利用者ができる範囲の家事と一緒にしたりしている		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	家族来訪時に世間話をすることもあり、互いに話しやすい関係を築くようにしている		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	面会者が来訪しやすい環境を作っている	コロナ禍ではあるが、本人が大切にしてきた関係が途切れないよう、検温や時間制限を設け、家族限定で面会を行っている。コロナ禍以前は、友人の来訪や、馴染みの甘味処に出かけていた。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	日中はデイルームに集まっていることが多く、職員も含めて全員で話すことが多い		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 実践状況	実践状況 次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退所後もご家族との交流がある	
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>				
23	(9)	○思いやりや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	終の棲家として日々を大切に笑って過ごせるように心がけている	日々のかかわりの中で、利用者との会話を多くとるよう留意している。言葉や表情、行動から真意を推し測り、本人本位の視点で把握するよう努めている。
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	施設の決まり事に利用者が合わせるのではなく、できる限りこれまでの生活の延長で過ごせるように本人や家族から情報を得ている	
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	できる限り本人と話し、希望等を把握できるように努めている	
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日々の暮らしからモニタリングを通して本人の意見を把握し、家族や職員と話し合い計画を作成している	日々の支援記録や申し送りノートで本人の状況・課題を把握し、家族の意向も踏まえながら職員間で話し合っ作成している。定期的なモニタリングで適切に行われているかチェックしている。
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の記録を通して利用者ひとりひとりの情報を把握し、必要な時には計画変更を検討している	
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	終の棲家として幸せに過ごせるためにはどうすればいいか、本人や家族の視点で考えている	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	利用者が楽しめるような外部からの機関(ボランティア)がない		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	24時間365日対応の訪問医療機関を利用している	利用者が安心して過ごせるように、かかりつけ医から訪問診療に切り替えて医療支援をしている。利用者の入院退院時も協働して適切な医療を受けられるように支援している。	
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師の多い事業所であり利用者の心身状態の変化に迅速な対応ができる		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。また、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	病院関係者との情報交換や相談に努めている		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所のできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に家族の考えを聞くようしている また、訪問医療機関の医師や看護師と連携をし看取りも行っている	契約の時点から看取りの意向確認を行っている。本人の状態変化時に本人や家族、訪問診療の医師、訪問看護師、事業所の看護師と話し合いを繰り返して、連携を図りながら取り組んでいる。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	職員ができる応急手当を行うだけでなく、訪問医療機関への連絡も行い必要な指導を受けている		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年に2回避難訓練を行い、消防から助言をもらっている	事業所は3つの川に囲まれていることで、水害・土砂災害に備えたマニュアルが整備されている。年に2回は火災時の避難訓練を行っている。	地域住民の参加や協力を得ながら共同で避難訓練の実施を期待します。

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	利用者への接遇についての勉強会を行った	利用者に対して、強い口調の言葉かけや馴れ馴れしい対応にならないように職員同士で注意喚起している。年1回、事業所内で接遇の勉強会を行っている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	利用者の仮に無茶な希望であったとしても否定せず聞く姿勢を持つよう努めている		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	例えば入浴をしたくない利用者にはその日に無理に入浴させるのではなく、別の日に入浴してもらう等柔軟に対応している		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	本人の好みや意向を尊重している		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	介護度が高く準備等は困難だが、食事が楽しくなるような声掛けを心掛けている	事業所内でご飯とみそ汁を作り、総菜は配食業者を利用している。利用者が安全に食べやすい形態で提供している。利用者の重度化に伴い食事を介助する方も増えている。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食べる量は体重等を考慮し調整している 水分摂取が苦手な利用者もいるので、飲みやすいもの(甘いもの等)も出す等している		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	本人の力に応じた口腔ケアに努めている		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄に関しては一人ひとりの考えを最優先している	一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を支援している。また、夜間のトイレ支援をすることで、利用者の睡眠を妨げないようにおむつ対応をするケースもある。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	食物・水分摂取・日中活動量・内服薬・習慣等様々な要因により便秘になりやすいことを熟知している		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴日は決めてしまっているが利用者の希望に沿って別日にすることもある	利用者は週に2回、午後に入浴を行っている。入浴を拒む方には無理強いせず、言葉かけや対応の仕方を一人ひとりに合わせて工夫して対応している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	ベッド周りや寝具類、居室を清潔に保ち、気温・照明はできる限り利用者の希望に沿って支援している		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	申し送りを徹底して全員が把握、命に関わる重大な事項と認識している		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	外に出られる日は散歩や日光浴を積極的に行っている その他、毎日体操を行うようにしている		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常的に近所の散歩を行っている 事業所の車で買い物も時々行っている	晴れた日には近所の神社まで散歩に出かけている。コロナ禍以前は、車で地元の馴染みの甘味処に買い物に出かけていたが、現在は自粛している。	



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	金銭の使用の自由は当たり前の権利であると施設全体で認識している		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	通信の自由も当たり前の権利として認識している		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	清潔、家庭的であることを心掛けている	リビングを中心に居室やキッチン、浴室が設計された造りとなっている。常に人の気配を感じられ安心して生活ができる。リビングには季節感のある絵などが飾りつけがされている。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	ダイニングスペースやテレビの前のスペース、1人になりたいときは居室等その時々で居場所を選べるようにしている		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	利用者の持ち込み品によって本人がホッとできる空間にしている 掃除は職員が行い清潔感を保っている	ベッドとタンスは備え付けられている。自宅で使っていた布団や利用者の好みの本、時計、思い出のある写真が置かれている。掃除やシーツ交換は職員が行い、清潔が保たれている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	目の届きやすい間取りになっており、自立を妨げない見守りができるようになっている		